

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Malang dengan objek penelitian adalah masyarakat yang menjadi Konsumen pada PT Astra Internasional Daihatsu.

### 3.2 Variabel Penelitian

**Tabel 3.1: Variabel Penelitian**

Variabel Penelitian	Indikator Penelitian	Variabel	Skala pengukuran
d. Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> )			
Kualitas Layanan (X1)	1. bukti fisik; 2. kehandalan; 3. daya tangkap; 4. jaminan; dan 5. empati.		Skala Likert 1-5
Citra perusahaan (X2)	1. reputasi perusahaan; 2. <i>physical image</i> ; dan 3. <i>public relation</i> .		Skala Likert 1-5
e. Variabel Intervening ( <i>Intervening Variable</i> )			
Kepuasan (Y1)	1. <i>overall satisfaction</i> ; 2. <i>expectation</i> ; dan 3. <i>experience</i> .		Skala Likert 1-5
Loyalitas (Y2)	1. keinginan untuk melanjutkan belangganan dalam jangka panjang; 2. ketahanan untuk tidak berpindah ke perusahaan lain 3. menyarankan kepada orang lain untuk berkunjung		Skala likert 1-5

(Sumber: Data Diolah, 2017)

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 *Populasi*

Populasi adalah jumlah keseluruhan anggota pada suatu kelompok yang memiliki pengaruh atau timbal balik. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendaftarkan diri sebagai Konsumen di PT Astra Internasional Daihatsu.

#### 3.3.2 *Sampel*

Sampel adalah jumlah sebagian dari populasi yang dianggap mewakili kelompoknya dalam memberikan informasi pada pada suatu riset. Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik pengumpulan sampel yakni *Non Probably Sampling* dengan pendekatan *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan sampel ini merupakan teknik yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi dengan cara pengambilan sampel yang dilaksanakan berdasarkan kenyataan dan kebetulan muncul atau bertemu pada saat Peneliti mengumpulkan data. Dalam pengumpulan sampel tersebut, Peneliti menentukan jumlah sampel dengan pedoman teori yang dijelaskan oleh Roscoe (1975) bahwa:

“ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.”

Jadi, berdasarkan pedoman tersebut, Peneliti menentukan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 sampel atau responden.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data, yaitu:

1. Dokumentasi

Dokumentasi pada penelitian ini adalah data-data yang berbentuk dokumen yang dimiliki oleh PT Astra Internasional Daihatsu mengenai gambaran umum atau profil perusahaan, struktur organisasi, dan aktivitas kerja perusahaan.

## 2. Kuisisioner

Kuisisioner pada penelitian ini adalah data-data yang berbentuk pertanyaan yang disusun oleh Peneliti untuk diajukan atau diberikan kepada Konsumen PT Astra Internasional Daihatsu yang memberikan respondensi. Sebelum Peneliti melakukan penyebaran atau pengajuan kuisisioner kepada responden, Peneliti terlebih dahulu menentukan pembobotan pada jawaban pilihan yang akan diisi oleh responden. Penentuan pembobotan jawaban pilihan tersebut, Peneliti menggunakan skala, yaitu Skala Likert.

Skala Likert adalah suatu [skala psikometrik](#) yang umum digunakan dalam [angket](#) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam [riset](#) berupa [survei](#). (Wikipedia, 2017) Dalam penelitian ini, Peneliti memberikan pembobotan pada skala dengan cara sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS), jawaban tersebut diberi pembobotan sebesar 1;
2. Setuju (S), jawaban tersebut diberi pembobotan sebesar 2;
3. Cukup Setuju (C), jawaban tersebut diberi pembobotan sebesar 3;
4. Kurang Setuju (KS), jawaban tersebut diberi pembobotan sebesar 4; dan
5. Tidak Setuju (TS), jawaban tersebut diberi pembobotan sebesar 5.

### 3.5 Metode Analisis

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan metode analisis jalur atau biasa dikenal sebagai *Path Analysis*. Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model causal atau

sebab akibat) yang telah ditetapkan oleh peneliti sebelumnya berdasarkan teori. Dalam menentukan tingkat signifikan dengan ditunjukkan dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ).